



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN NASABAH UNTUK PRODUK TABUNGAN PADA PT. BANK
PERKREDITAN RAKYAT UNISRITAMA PEKANBARU**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Tugas-Tugas Akademik Untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md)



Oleh :

ARYONO USMAN
01272103981

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM

PEKANBARU

RIAU

2015



LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : ARYONO USMAN
 NIM : 01272103981
 JURUSAN : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL SKRIPSI : PELAYANAN NASABAH UNTUK PRODUK
 TABUNGAN PADA PT. BANK PERKREDITAN
 RAKYAT UNISKRITAMA PEKANBARU
 HARI/TGL UJIAN : JUM'AT, 21 AGUSTUS 2015

DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING

MERISANDORA, SE. MM
 NIP. 19790505 200710 2 001

MENGETAHUI

Dekan
 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

DR. M. M. Romus, SP. M. Ec
 NIP. 19711119 200501 1 004

Ketua Jurusan
 D3 Manajemen Perusahaan

Riki Hanri Malau, SE. MM
 NIP. 19710124 20071 1 020

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Puji dan Syukur penulis ucapkan kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan segala rahmat, karunia serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Shalawat serta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada junjungan alam, yakni Baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa risalah Islam dan menegakkan keadilan serta kejayaan umat. Alhamdulillah, penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan Judul **“PELAYANAN NASABAH UNTUK PRODUK TABUNGAN PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT UNISKRITAMA PEKANBARU”**. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana Muda pada Jurusan Diploma Tiga Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak baik berupa moril maupun materil. Untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis, oleh karena itu perkenankanlah penulis menyampaikan terimakasih yang tak terhingga kepada :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bapak Dr. Mahendra Romus, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan contoh terbaik selaku pemimpin dan seorang yang patut di hargai.
2. Bapak Riki Hanri Malau, SE, MM selaku Ketua Jurusan dan Bapak Ferizal Rachmad, SE, MM selaku sekretaris jurusan Diploma III Jurusan Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Meri sandora, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu begitu banyak dan telah memberikan bimbingan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini bisa di selesaikan.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta Pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibuk Nelly, SE selaku Pimpinan dan seluruh Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Unisritama Pekanbaru yang memberikan bantuan berupa data maupun informasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Kedua orang tua saya yaitu Ayah anda H.Ahmad dan Almarhumah ibunda Mida, cinta kasihnya dan nilai-nilai keteladanannya telah mengajarkan penulis untuk menjalankan hidup ini dengan penuh kasih sayang dan keteladanan, semoga Allah SWT, membalas amal kebbaikannya dan menyayangnya seperti dia menyayangi penulis di waktu kecil.
7. Ke empat saudara saya, Kaka Mira, Bang Hendri yono dan Kaka Evi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

vera dan semua keluarga lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungannya selama ini. Semoga Allah SWT mencatat amal kebaikan semuanya.

8. Sahabat, teman-teman di Jurusan Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan seluruh pembaca budiman. Terimakasih atas dukungan, persaudaraan, persahabatan dan kerjasamanya yang baik selama ini, terutama buat Risky Erfani dan Rian Kurniadi banyak sekali pemikir, inspirasi, motivasi dan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan dari anda semuanya semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan anda semuanya.
9. Buat semuanya yang telah membantu penulis yang tidak bisa penulis ungkapkan satu persatu, semoga Allah SWT membalas semuanya

Hanya kepada Allah SWT penulis berdo'a dan bermohon semoga segala kebaikan dan jerih payah mereka semua mendapatkan balasan yang layak disisiNya, Amin...

Pekanbaru, Juli 2015

Penulis,

ARYONO USMAN
Nim. 01272103981



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I. PENDAHULUAN	
1. 1. Latar Belakang Masalah	1
1. 2. Perumusan Masalah	5
1. 3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. 3. 1. Tujuan Penelitian	5
1. 3. 2. Manfaat Penelitian	5
1. 4. Metode Penelitian	6
1. 4. 1. Lokasi Penelitian	6
1. 4. 2. Waktu Penelitian	6
1. 4. 3. Jenis dan sumber Data	6
1. 4. 4. Metode Pengumpulan Data	7
1. 4. 5. Analisis Data	7
1. 5. Sistematika Penulisan	8
BAB II. GAMBARAN UMUM	
2. 1. Sejarah dan perkembangan PT. BPR Unisritama Pekanbaru.....	9



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. 2. Visi dan Misi	9
2. 3. Jasa-jasa produk yang diberikan PT. BPR Unisritama Pekanbaru ..	11
2. 4. Susunan Struktur organisasi PT. BPR Unisritama Pekanbaru	14
2. 5. Uraian Tugas Setiap Unit Organisasi	17

BAB III. TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

3. 1. TINJAUAN TEORI

3. 1. 1. Pengertian Perbankan	28
3. 1. 2. Konsep Pelayanan	32
3. 1. 3. Konsep Nasabah	38

3. 2. TINJAUAN PRAKTEK

3. 2. 1. Jenis Produk Tabungan PT. BPR Unisritama Pekanbaru ...	42
3. 2. 1. 2. Hal - Hal Yang Harus Diperhatikan Dalam Melayani Nasabah	45
3. 2. 1. 3. Pelayanan Ditawarkan PT. BPR Unisritama Pekanbaru	47
3. 2. 1. 4 Hal – hal yang harus di perhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan	49
3. 2. 1. 4. Wawancara Yang di lakukan Pada Nasabah PT.BPR Unisritama Pekanbaru	50

BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan	55
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA